

**HUBUNGAN ANTARA ETIKA PELAYANAN PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD dr. MOEWARDI SURAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Meraih Derajat Sarjana
S-1 Keperawatan



Diajukan Oleh :

EVY LISDIANA
J 220 050 009

**FAKULTAS ILMU KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2007

PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA ETIKA PELAYANAN PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP**

RSUD dr. MOEWARDI SURAKARTA

Diajukan Oleh :

EVY LISDIANA
J 220 050 009

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Faizah Betty R, SSiT, M.Kes

Winarsih Nur A, S.Kep, Ns

Tanggal Persetujuan: 5 Maret 2007

Tanggal Persetujuan: 5 Maret 2007

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA ETIKA PELAYANAN PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD dr MOEWARDI SURAKARTA**

Diajukan Oleh:

EVY LISDIANA
J 220 050 009

Telah Disetujui dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 9 Maret 2007

Susunan Dewan Penguji :

1. Faizah Betty R, SSiT, M.Kes (_____)
2. Winarsih Nur A, S.Kep, Ns (_____)
3. Okti Sri Purwanti, S.Kep, Ns (_____)

Surakarta, Maret 2007

Fakultas Ilmu Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dekan,

Prof. Dr. Teuku Jacob. MS. MD. DSc

MOTTO

Belajarlah,

Karena seseorang itu tidak dilahirkan sebagai orang alim

Dan tidaklah sama

Orang yang berilmu dengan orang yang bodoh

Dan sesungguhnya pembesar kaum itu

Apabila ia tidak mempunyai ilmu

Maka ia adalah kecil

Apabila ia berada di dalam pertemuan-pertemuan

(Syair Umar Bin Abdul Aziz)

“Apabila engkau telah bercita-cita (yang tetap) maka

bertawakalah kepada Allah, sesungguhnya Allah mengasihi

orang-orang yang tawakal”.

(QS. Ali - Imron: 159)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan hasil karya ini untuk;

- *Bapak Bejo Moelyono dan Mama Masriana tercinta*
- *Kakakku Ghitiek dan adikku Decol tersayang*
- *Ponakan terkasih (Acha)*
- *Abang iparku Bang Gotha*
- *Mas Yoga*
- *Trio kwek-kwek (mbak Fivine, Evy, dan Purbo)*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil 'alamin

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, atas ijin dan ridlo-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad Saw yang senantiasa kita tunggu pertolongannya di haria akhir nanti.

Penyusunan skripsi dengan judul **“Hubungan Antara Etika Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Moewardi Surakarta”** ini merupakan tugas akhir penulis dalam menyelesaikan studi dan memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan pada Fakultas Ilmu Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak yang telah banyak membantu dengan semua saran, kritik, sumbangan pikiran, tenaga, dan waktu, serta bimbingan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati yang tulus dan dengan penuh rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. DR. Bambang Setiadji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Prof. DR. Teuku Jacob, MS, MD selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Prof. DR. Ibrahim Nuhriawangsa, selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Arum Pratiwi, S. Kp, M. Kes selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Dr. Mardiyatmo, Sp. R, selaku Direktur RSUD dr. Moewardi Surakarta yang telah memberi ijin penggunaan lahan penelitian.
6. Faizah Betty. R, S.SiT, M. Kes, selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan inspirasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
7. Winarsih Nur. A, S. Kep, Ns, selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan inspirasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepala bidang Keperawatan, Kepala Bagian Pendidikan dan Penelitian, Kepala Instalasi Rawat Inap, Kepala Ruang Keperawatan, dan rekan-rekan perawat RSUD dr. Moewardi Surakarta atas bantuan demi kelancaran pembuatan skripsi ini.
9. Bapak (Bejo Moelyono), Mamak (Masriana), kakak (Githiek), Adik (Decol), Bang Gotha, Acha, dan mas Yoga yang telah memberi kasih sayang, dukungan, semangat, cinta dan do'a selama ini.

10. Rekan-rekan Mahasiswa Program S1 Keperawatan jalur khusus yang memberikan dukungan, semangat dan kerja sama selama pendidikan.
11. semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu di sini, yang telah membantu selama pendidikan, penelitian, dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran perbaikan sangat penulis harapkan.

Semoga hasil skripsi ini bermanfaat untuk meningkatkan kinerja para staf, direktur dan karyawan khususnya perawat RSUD dr. Moewardi Surakarta dan semua pihak yang membutuhkannya sebagai referensi.

Surakarta, Maret 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Etika	6
2. Etika Perawat	14
3. Konsep keperawatan	17
4. Konsep Dasar Kepuasan Pasien	29
B. Kerangka teori	32
C. Kerangka Konsep	33
D. Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
1. Tempat penelitian	35
2. Waktu penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
D. Variabel Penelitian	38
1. Variabel Bebas	38
2. Variabel Terikat	38
E. Definisi Operasional	38
1. Etika Perawat	38
2. Kepuasan Pasien	39
F. Instrumen Penelitian	39
1. Etika Pelayanan Perawat.....	39
2. Kepuasan Pasien	40
G. Analisa Data	43
1. Pengolahan Data	43
2. Analisis Data	44
H. Jalannya Penelitian	45
I. Hambatan dan Kekurangan Penelitian	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran Umum	48
2. Karakteristik Responden.....	48
B. Uji Statistik dan Pembahasan	48
a. Analisa Univariat	48
b. Analisa Bivariat	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-kisi instrumen skala etika perawat dan kepuasan pasien setelah uji validitas dan reliabilitas	41
Tabel 2	Etika Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Lama Dirawat	48
Tabel 3	Etika Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Ruang dan Kelas Dirawat	50
Tabel 4	Etika Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur	51
Tabel 5	Etika Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 6	Etika Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Perkawinan	52
Tabel 7	Etika Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 8	Etika Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 9	Etika Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Penanggung Jawab Biaya	55
Tabel 10	Hubungan Karakteristik Responden dengan Etika Pelayanan Perawat	56

Tabel 11 Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan	
Pasien	56
Tabel 12 Hubungan Etika Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Skema Kerangka Teori Penelitian	33
Gambar 2	Skema Kerangka Konsep Penelitian	33
Grafik 1	Hubungan Antara Etika Perawat dengan Kepuasan Pasien ...	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Responden
Lampiran 2	Pernyataan menjadi responden
Lampiran 3	Kuesioner
Lampiran 4	Uji validitas dan reliabilitas
Lampiran 5	Data Tabulasi Responden
Lampiran 6	Uji Univariat
Lampiran 7	Uji Bivariat
Lampiran 8	Surat Pernyataan
Lampiran 9	Surat Ijin Penelitian

**HUBUNGAN ANTARA ETIKA PELAYANAN PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD dr. MOEWARDI SURAKARTA**

Oleh: Evy Lisdiana

ABSTRAK

Dalam memberikan pelayanan keperawatan rumah sakit diharapkan memberikan etika pelayanan perawat yang baik yang mengutamakan kepuasan pasien. Permasalahan yang masih sering timbul di ruang rawat inap RSUD dr. Moewardi Surakarta adalah belum semua harapan pasien terpenuhi, masih adanya ketidakpuasan pasien terhadap etika pelayanan perawat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara etika pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Moewardi Surakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan cross – secsional. Tempat penelitian di Ruang Rawat inap Mawar, Melati dan Anggrek RSUD dr. Moewardi Surakarta. Waktu penelitian dilakukan bulan Agustus 2006 sampai dengan Februari 2007. Variabel penelitian ini terdiri dari etika pelayanan perawat (variabel bebas) dan kepuasan pasien (variabel etrikat). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang terdiri dari kuesioner etika pelayanan perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat dengan rumus korelasi rank Speaman. Dalam penelitian ini didapatkan hubungan positif bermakna antara etika pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, dengan besar korelasi $\rho = 0,976$ dengan nilai $p = 0,001$, dan juga terdapat hubungan positif bermakna antara faktor-faktor etika pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : Etika Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien.

Pembimbing I

Pembimbing II

(Faizah Betty R, SSiT, M.Kes)

(Winarsih Nur A, S.Kep, Ns)

Mengetahui,
Sekretaris Program Studi

(Arum Pratiwi, SKp, M.Kes)